SACO OLIVEROS
SISTEMA HELICOIDAL

3.er grado

LA RUTA DEL COMPRADOR

CAPÍTULO 1: EL CONSUMO

¿Qué aprenderemos?
- Identificar la definición de consumo, proveedor, servicio, idoneidad y de información del producto y/o servicio.
- Reconocer la relación de consumo, deberes y derechos del consumidor y proveedor.

1. ¿Para qué sirven los "Octógonos" en los productos que consumes?

   _____

2. ¿Consideras que son importantes los "Octógonos de advertencia" para el consumidor? ¿Por qué?

   _____

3. Menciona 3 productos que consumes e indica el tipo de octógono de advertencia que estos presentan.

   _____

I. RELACIÓN DE CONSUMO EN UNA ECONOMÍA SOCIAL DE MERCADO

EL CONSUMO COMO FENÓMENO SOCIAL

El consumo se define en el uso social como la acción o efecto de utilizar bienes o servicios para satisfacer necesidades o deseos. Busca obtener aquellos bienes y prestaciones con los que no cuenta, pero requiere por medio de la producción o intercambio. En este

escenario, cobra importancia la participación de otros individuos (proveedores) que le ofrezcan o provean bienes y servicios a cambio de una contraprestación. Todo individuo tiene como objetivo primordial de su existencia el bienestar propio y el de su entorno familiar.

Consecuentemente el consumo es en una sociedad, un mecanismo fundamental para la satisfacción de necesidades y constituye un eje protagónico en la consecución del bienestar individual y social.

II. DEBERES y DERECHOS DEL CONSUMIDOR y PROVEEDOR

Si hablamos de relación de consumo es importante reconocer los deberes y derechos del consumidor y proveedor.

CONSUMIDOR	
DERECHOS	DEBERES
Derecho a recibir un producto o servicio apropiado y adecuado.	Utilizar el producto o servicio conforme a las condiciones indicadas.
Derecho a una protección eficaz	Conocer los mecanismos de solución de conflictos.
Derecho a acceder a información oportuna, suficiente y veraz.	Leer o informarse sobre las condiciones, documentos y manuales entregados al proveedor.

PROVEEDOR	
DERECHOS	DEBERES
Proveer de bienes y/o servicios a los consumidores.	Brindar un producto seguro e idóneo tal como lo ofrecen.
Analizar las causas que ocasionaron el mal funcionamiento del producto o servicio a fin de determinar su responsabilidad.	Recibir reclamos de los consumidores relacionados a un mal funcionamiento del producto o servicio; y facilitar mecanismos de solución de conflictos de acuerdo a ley.
Brindar productos o servicios de acuerdo con sus estrategias de venta al público, con respecto al derecho de igualdad y no discriminación.	No discriminar por origen, sexo, condición social, etc.

DÍA MUNDIAL DE LOS
DERECHOS DEL CONSUMIDOR
15 de marzo
CONSUMIR LO NECESARIO PARA VIVIR
ELEGIR ENTRE DISTINTOS PRODUCTOS
CONOCER LO QUE ESTAMOS COMPRANDO
PRODUCTOS SEGUROS, QUE NO NOS LASTIMEN
SOLUCIÓN A PROBLEMAS QUE PODAMOS TENER CON LO COMPRADO
REUNIRNOS PARA RECLAMAR EN CASO DE INCONVENIENTES
EDUCACIÓN COMO CONSUMIDORES
SER TRATADOS CON RESPETO Y DIGNIDAD
TENER AMBIENTES LIMPIOS Y SALUDABLES

Derecho a no ser Discriminados
STOP DISCRIMINATION
Nadie te puede negar un producto o servicio por ninguna circunstancia.
Derecho a la Información
Información oportuna, completa y veraz sobre todos los bienes y servicios.
Derecho a la Educación
Es importante conocer tus derechos y la forma en que te protege la ley para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente.
Derecho a la Compensación
Tienes derecho a que se te reponga o te devuelvan tu dinero, si te venden un producto de mala calidad.
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
"7 Derechos del Consumidor"
Derecho a Elegir
Al elegir un producto o servicio, nadie te puede presionar o condicionar la venta.
Derecho a la Protección
La Procuraduría Federal del Consumidor salvaguarda tus derechos y te defiende por si algún proveedor no respeta tus derechos o cometa abusos.
Derecho a la Seguridad y Calidad
BEST QUALITY
Los bienes y servicios deben cumplir con las normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad.
Alumno: Edgar Santiago Nájera Osorio

PRACTICAMOS LO APRENDIDO

1. Elige 2 derechos del consumidor y brinda un ejemplo cotidiano de cada uno.

_____

_____

2. Elige 2 deberes del proveedor o vendedor y brinda un ejemplo cotidiano de cada uno.

_____

_____

3. Los derechos del consumidor son fundamentales, pero también lo son los deberes que debe cumplir al utilizar un producto o servicio. Si fueras un consumidor que acaba de comprar un producto defectuoso, ¿cómo aplicarías tu derecho a la protección y qué deberes tendrías para resolver la situación de manera ética y efectiva?

_____

_____

_____

¡No olvides desarrollar el formulario respectivo!